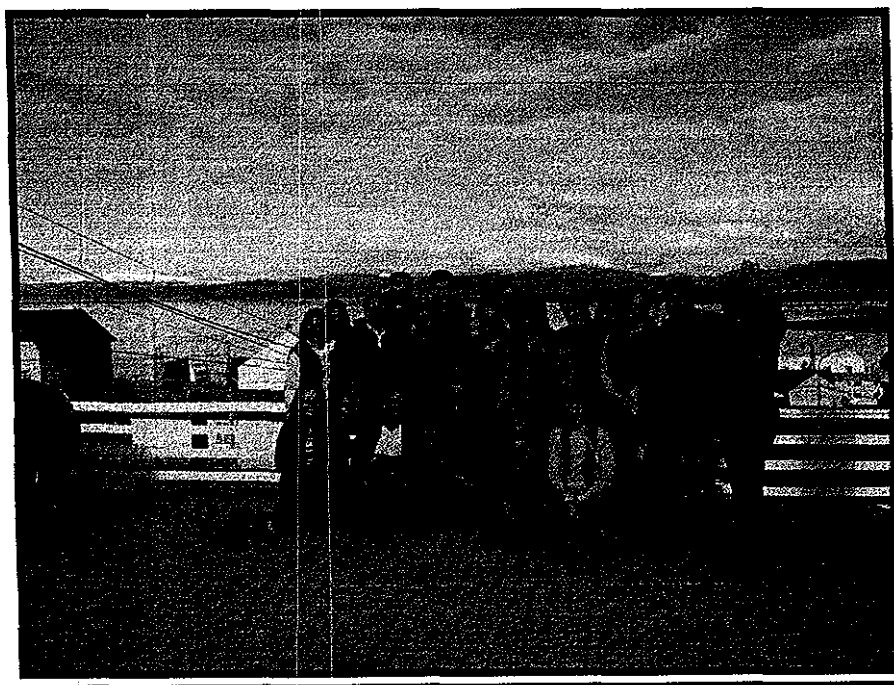


INFORME TÉCNICO Y FINANCIERO

"MISIÓN DE ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS
DE LA PATAGONIA CHILENA A LA
PATAGONIA ARGENTINA"

Proyecto N° 206-5274
INNOVA - CHILE



*USHUAIA Y EL CALAFATE:
! 6 al 15 de septiembre de 2006*

*EMPRESA GESTORA:
FLOR SOBARZO LAGOS - HOSTAL DICKSON - PUERTO NATALES*

I. INFORME TÉCNICO MISIÓN TECNOLÓGICA

1.1 Introducción.

A través del presente informe técnico se expondrán las actividades, objetivos y principales resultados obtenidos en el marco de la misión para hostales realizada en Patagonia Argentina entre el 6 y 15 de septiembre de 2006.

El proyecto contó con el apoyo financiero de Innova Chile además de la asesoría técnica y coordinación del PTI Turismo Sustentable CORFO Magallanes.

En la Misión participaron 17 pequeños alojamientos turísticos de las comunas de Punta Arenas, Natales, Cabo de Hornos y Torres del Paine. La actividad se gestó a partir del gran interés de un grupo de empresarios en mejorar sus competitividades, principalmente en las áreas de comercialización, tecnologías de la información, calidad de servicio identidad de origen e innovación.

La ejecución de las actividades se enfocó principalmente al desarrollo de capacidades en aspectos de decoración y arquitectura con identidad de origen, diversificación e innovación. También se potenció conocimientos y experiencias teórico - prácticas de las empresas participantes en las áreas de calidad de servicio, comercialización, uso de tecnologías de la información para el marketing.

Otro objetivo importante de destacar fue llegar a conocer en terreno algunas experiencias de producción limpia (PL) aplicadas a alojamientos turísticos y su incidencia en aspectos comerciales y financieros.

(*) Autofinanciada, sin cofinanciamiento CORFO.

1.3 Grado de Cumplimiento del Programa de la Gira

Las actividades de la Misión se ejecutaron en su totalidad y en general sin inconvenientes, salvo el caso de dos alojamientos que debían visitarse en El Calafate, lo que no fue posible realizar debido a que aún se encontraban en pleno proceso de preparación para la temporada alta. Estos fueron los casos del Hostel de las Manos y de Hostería Tierra Tehuelche, quienes pese a que habían confirmado previamente la recepción del grupo, se excusaron de no poder recibir a la delegación de empresarios.

No obstante, como una forma de compensar lo anteriormente señalado se realizaron otras actividades que no estaban en el programa, pero que fueron surgiendo naturalmente en el marco de la gira, como por ejemplo las visitas al Hostel Backpackers Life Style de Ushuaia, Hotel Albatros de Ushuaia, Hostería Rukahue de El Calafate, Hotel Ariel de El Calafate y Hostería Los Pinos de El Calafate.

1.4 Logros destacables de la gira.

Definitivamente la Misión Tecnológica permitió a los empresarios de esta delegación, conocer la calidad del servicio, gestión empresarial, uso de tecnología para el marketing, formas de comercializarse y ventajas comparativas usadas en los alojamientos familiares y pequeña hotelería de la Patagonia Argentina, las cuales se espera puedan ser aplicables a las empresas regionales que asistieron en la gira, teniendo en consideración el perfil de turistas que visitan nuestra Región.

La realización de esta Misión, permitió a este grupo comparar sus estándares de calidad y gracias a esto contar con una visión más global del negocio, implementar nuevos servicios e innovar buscando rentabilizar sus negocios apuntando a la calidad más que a la cantidad.

También es destacable tener la posibilidad de conocer a operadores de la Patagonia Argentina quienes en todo momento se mostraron dispuestos a trabajar en busca de la integración del destino Patagonia, aunar esfuerzos para potenciarse mutuamente y desarrollar sinergias en este sentido. La posibilidad de haber trabajado con la Asociación de Bed & Breakfast de Ushuaia y la Cámara de Turismo de El Calafate abre un abanico de posibilidades en este ámbito.

Por último, cabe señalar que es muy importante haber realizado esta gira en grupo ya que nos dio la posibilidad de conocernos y de esta manera tener un mayor sentido de la asociatividad de aquí en adelante, lo que en definitiva potenciará el trabajo conjunto en busca de objetivos comunes y el desarrollo futuro de organizaciones gremiales Agrupación de Hostales y Residenciales de Punta Arenas o la Asociación de Hostales de Puerto Natales, cámaras a las que gran parte de los participantes pertenecían.

1.5 Resultados de la Gira

La Misión Tecnológica de Alojamientos Turísticos de la Patagonia Chilena a la Patagonia Argentina nos dejó una gran cantidad de ideas y conceptos en nuestras mentes. Podríamos extraer de cada una de nuestras actividades, acciones, reuniones y de cada una de nuestras visitas a los B & B, hostels, hosterías y hoteles, fácilmente tres o cuatro aspectos destacables e innovadores, que son factibles de emular o adaptar en nuestra realidad dada la gran similitud del destino y del mercado turístico que conforma nuestro público objetivo.

Evidentemente que dada la gran cantidad de actividades realizadas, intentaremos resumir los resultados y conclusiones de una manera global y conceptual.

1.5.1 Conceptos simples relacionados con la calidad de servicio, como factor de ventaja competitiva.

Emprendimientos sin grandes ostentaciones e infraestructura simple, sin necesariamente una gran decoración o con un concepto de negocio necesariamente demasiado elaborado, basan sus ventajas en la *calidad del servicio* transformando esto en su principal arma de de comercialización. ,

Un ejemplo de esto es el caso de los Bed & Breakfast; *Nahuel, Los Notros, Familia Piatti, Casa de Grillos o Viento del Sur*. Si bien es cierto, ninguno de e tos pequeños alojamientos cuenta con una infraestructura especial o cuentan con más de cuatro habitaciones, ni una decoración demasiado elaborada, a juicio de los dueños la fortaleza y la ventaja radica en la calidad del servicio, la calidez y la confianza entregada al pasajero que en ellos alojan.

Desde el punto de vista de los dueños; la cordialidad y la cercanía con el turista y el hacerlo sentir como en su casa son el factor que los diferencia de la competencia.



Foto: B&B Viento del Sur - Ushuaia

En estos alojamientos generalmente trabaja toda la familia, quienes se reparten las labores propias del servicio entregado al pasajero.

Esta misma característica es la que haría sentir al turista el real ambiente familiar, lo que es muy valorado ya que siempre los anfitriones se preocupan de entregarle detalles que denoten esta virtud como compartir un asado, una botella de vino, preocuparse de su estadía, trasladarlos, etc.



Foto: Bed and Breakfast Casa de Grillos - El Calafate

A diferencia de otros lugares de mayor infraestructura, en estos se comparten todos los espacios entre turistas y dueños de casa.



Estos pequeños detalles, que pueden parecer básicos e incluso demasiado domésticos hacen la diferencia ante un turista que busca precisamente atención personalizada, calidez y cercanía con la comunidad local, mas aún si el destino es un lugar lejano y prístino como la Patagonia y el perfil del viajero es el de ecoturista.

1.5.2 Innovación, creatividad y emorendimiento

Durante nuestro programa de actividades conocimos algunas ideas innovadoras, las que son aplicadas en los alojamientos y que permiten diferenciarse, algunos ejemplos son los que se mencionan a continuación:

- *Escuela de Español para Turistas*: Una idea notable es la implementada por un matrimonio que hace un año cuenta con su *B&B Finís Terrae de la ciudad de Ushuaía*. Mas allá de lo hermoso del lugar, la amplia comodidad de las habitaciones y la calidad del servicio, su ventaja competitiva es que este lugar es una Escuela de Español que funciona en la parte baja del hostel.

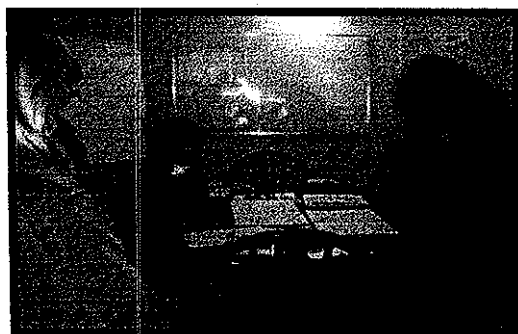


Foto: Spanish School, B&B Finís Terrae Ushuaia

Esta es dirigida solo a turistas, estando certificada y aprobada legalmente para esta labor, cuenta con una metodología de trabajo, profesores especialistas, instalaciones, material didáctico y toda una forma de trabajar en torno a este emprendimiento. La estadía mínima exigida para que un turista pueda hacer el curso es de 5 días. La escuela agrega valor al hostel, diversifica la oferta ya que es un producto adicional que se cobra por separado e incentiva prolongar la estadía del pasajero.

- *Hostal Casa de Arte*: En *Hostal Macando de Ushuaia*, se destaca mucho la decoración en base a pinturas, cuadros, artesanías y otros elementos que lo decoran y que son exhibidos en el hostel.

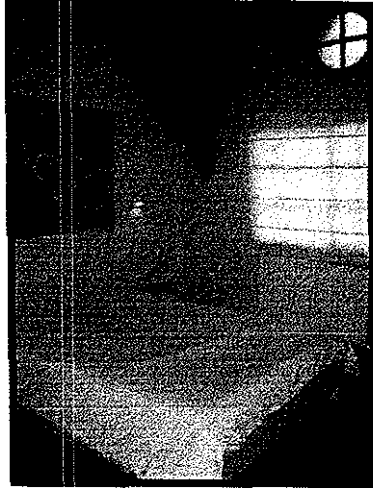


Foto: Macondo House - Ushuaia

Estos se encuentran a la venta en el mismo lugar, por lo que si al turista le gusta por ejemplo un cuadro y esta de acuerdo con el precio lo puede comprar en el mismo hostel.

Esto se logra gracias a la asociación de la emprendedora con un grupo de artesanos y artistas que le facilitan sus trabajos para decorar el hostel, a la vez en el lugar se comercializan, los venden y luego entregan una comisión a la dueña por la venta. Una idea más que interesante para imitar.

1.5.3 *ImPortancia de la Calidad en el Servicio para operadores de hostales y de la Certificación de la Calidad*

Durante la realización de la charla "*Importancia en la Calidad de Servicio en alojamientos de destinos lejanos*" impartido por la *Universidad de la Patagonia San Juan Bosco*, pudimos comprender la real importancia que reviste la calidad de servicio en operadores turísticos y sobre todo para el tipo de alojamientos pequeños de destinos lejanos.

Muchas veces se comete el grave error de pensar que se cuenta con el mejor hostel de la ciudad, sin embargo esto de nada sirve si el turista deja el lugar insatisfecho.

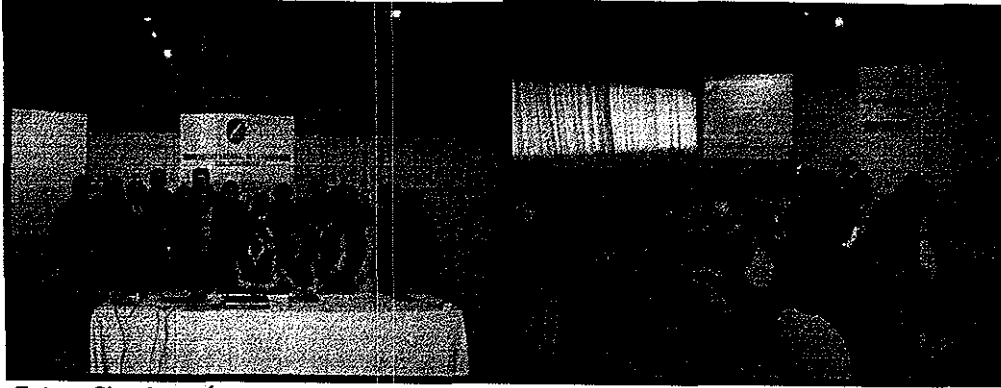


Foto: Charlas técnicas por parte de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Sосo.

El nivel sociocultural y el perfil del turista de destinos lejanos, sobretodo el ecoturista y el de naturaleza, hace que estos busquen en sus desplazamientos comodidad pero por sobre todo calidez y atención personalizada, dando preferencia a los alojamientos de alto estándar y bajo impacto, aún pudiendo pagar perfectamente un hotel 5 estrellas.



Logo Universidad

Una de las maneras de lograr el aseguramiento de la calidad es por intermedio de la certificación de calidad a través de ciertas normas específicas para empresas turísticas (ICHE, Nch 2960, Nch 2941, etc.).

La importancia de mantener un sello de aseguramiento de la calidad realmente se visualizará a futuro cuando este sea un factor diferencial ante los ojos del turista quien siempre busca tomar una decisión o discriminar basándose en sus propias expectativas de Calidad de Servicio.

1.5.4 Un nuevo concepto en pequeña hotelería: "Hoteles Boutique".

Este es un concepto que se está dando a conocer en materia hotelera y se relaciona directamente con lo señalado en el punto precedente; alojamientos de alto estándar y calidad, pero de bajo impacto y escala.

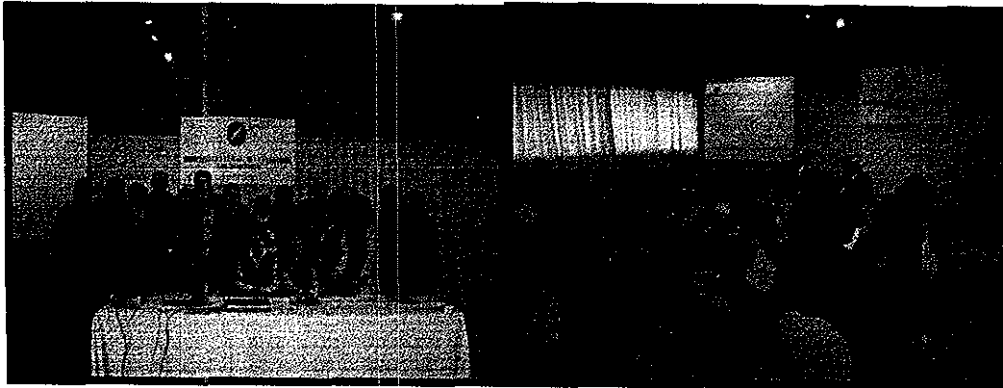


Foto: Charlas técnicas por parte de la Universidad Nacional de la Patagonia SanJuan Bosco.

El nivel sociocultural y el perfil del turista de destinos lejanos, sobretodo el ecoturista y el de naturaleza, hace que estos busquen en sus desplazamientos • comodidad pero por sobre todo calidez y atención personalizada, dando preferencia a los alojamientos de alto estándar y bajo impacto, aún pudiendo pagar perfectamente un hotel 5 estrellas.



Logo Universidad

Una de las maneras de lograr el aseguramiento de la calidad es por intermedio de la certificación de calidad a través de ciertas normas específicas para empresas turísticas (ICHE, Nch 2960, Nch 2941, etc.).

La importancia de mantener un sello de aseguramiento de la calidad realmente se visualizará a futuro cuando este sea un factor diferencial ante los ojos del turista quien siempre busca tomar una decisión o discriminar basándose en sus propias expectativas de Calidad de Servicio.

1.5.4 Un nuevo concepto en pequeña hotelería: " Hoteles Boutique".

Este es un concepto que se está dando a conocer en materia hotelera y se relaciona directamente con lo señalado en el punto precedente; alojamientos de alto estándar y calidad, pero de bajo impacto y escala.

Durante el desarrollo de nuestra gira tecnológica conocimos verdaderos hoteles de cuatro o cinco habitaciones, con una infraestructura y decoración de los mas altos estándares pero a una escala de hostel.



Foto: Macondo House - Ushuaia

Tales son los casos en *Ushuaia* de *Macondo* y *Tierra de Leyendas*, ambos con un gran sentido de armonía en los espacios y con una gran dedicación en la decoración, minimalista para el caso del primero y con raíces étnicas y denominación de origen en el segundo.

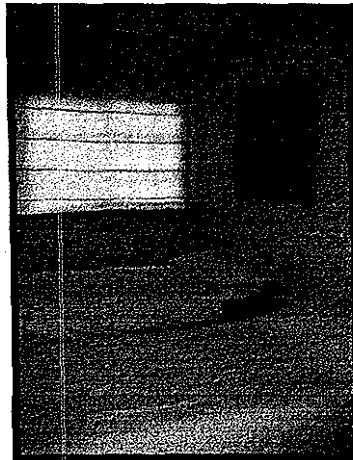


Foto: Macondo House - Ushuaia

En ambos destacan la simpleza de sus espacios y armonía entre los diferentes elementos que lo ocupan, absolutamente nada está puesto al azar y esto se refleja tanto en los desayunadores, en los salones y en las habitaciones.

Los hostales mencionados cuentan con cuatro habitaciones y la tarifa de una habitación es de US\$ 150 la noche (la tarifa común en la Patagonia Argentina es de US\$ 40), lo que implica que se financian y rentabilizan por intermedio de la calidad y no por la cantidad.

Definitivamente los Hoteles Boutique o Charmig Hotels se caracterizan por su privacidad, atención personalizada, excelencia en el servicio, originalidad y estilo, exclusividad, refinamiento, vanguardia, diseño, arquitectura renombrada y variedad de temas conceptuales.

1.5.5 La decoración con denominación de origen e identidad como factor diferencial y ventajas competitivas.

En casi todos los casos pero muy especialmente *Hostal Tierra de Leyendas*, este es un aspecto que salta a la vista en forma inmediata, de hecho es uno de las características que se destaca en la comercialización del negocio.

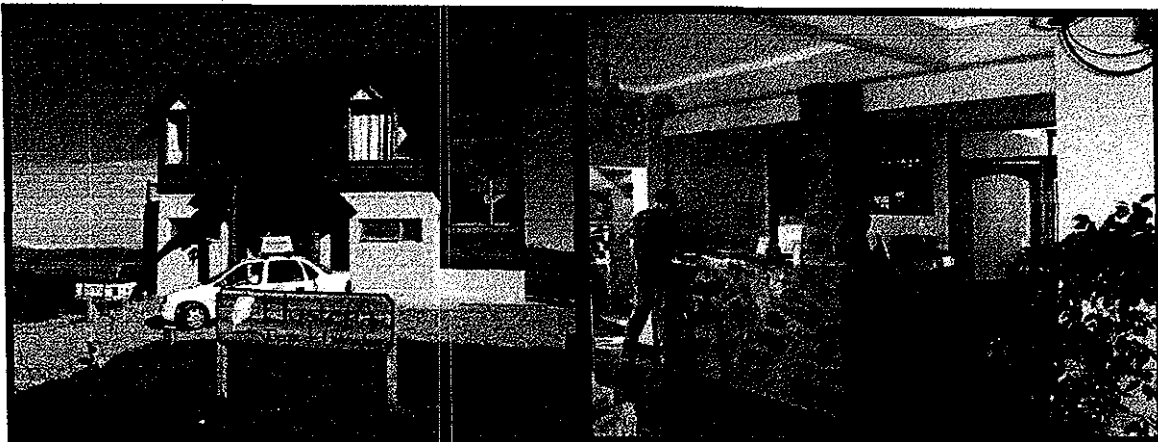


Foto: Hostal Tierra de Leyendas - Ushuaia

Es destacable la armonía existente en la decoración, en la que resaltan el uso de madera y piedra armonizando con el concepto Patagonia y Fin del Mundo en todo momento. Más allá de esto, en todos sus espacios existen diversos detalles que recuerdan al pasajero la historia y el patrimonio cultural de Tierra del Fuego.

En el caso de Hostal Las Sinfonías en El Calafate, se destaca porque cada una de los elementos decoradores son creaciones de artistas argentinos ya sea en madera, telares o pinturas.



Foto: Hostería Las Sinfonías - El Calafate

Otro caso destacable es el de B&B Casa de Grillos en El Calafate quienes tienen cada una de sus cuatro habitaciones con nombres y decoración temática con elementos y colores relacionados con lugares turísticos de la Provincia de Santa Cruz como Glaciar Perito Moreno, Upsala, El Chaltén y Cueva de las Manos.

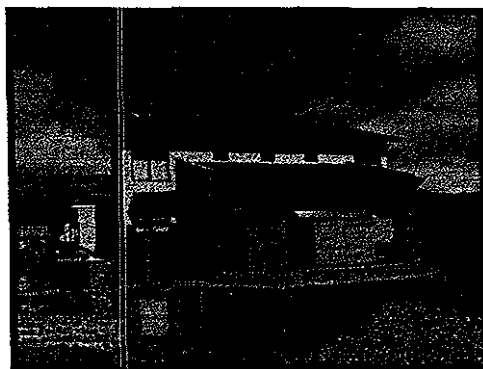


Foto: B&B Casa de Grillos - El Calafate

Por intermedio de una muy buena charla técnica entregada en la Universidad Nacional de la Patagonia por María Paz Muriel, Licenciada en Turismo y propietaria de la Hostería Tierra de Leyendas logramos comprender que la denominación de origen y la decoración autóctona es buena de utilizar por las siguientes razones:

- Para diferenciarse de la competencia,
- Para ser únicos y con carácter propio,
- Porque cada vez mas el turista y sobretodo el ecoturista busca interiorizarse de la cultura y patrimonio local, tanto en las excursiones que usa como en los lugares que aloja y
- Porque es una forma de diferenciarse de las grandes cadenas hoteleras.

En general la idea de esto es que el alojamiento se mimetice con el medio ambiente en el que está inserto.